

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА**

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до практичних занять та самостійної роботи
із дисципліни

«ТЕХНОЛОГІЯ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ»

*(для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання
напряму підготовки 24 – Сфера обслуговування,
спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа)*

**Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2019**

Методичні рекомендації до практичних занять та самостійної роботи з навчальної дисципліни «Технологія готельної справи» (для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання галузі знань 24 – Сфера обслуговування, спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад : С. А. Александрова, Л. В. Оболенцева. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 12 с.

Укладачі: канд. пед. наук, доц. С. А. Александрова
канд. екон. наук, доц. Л. В. Оболенцева

Рецензент

І. М. Писаревський, доктор економічних наук, професор кафедри туризму і готельного господарства Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова

*Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 1 від 29.08.2018.*

ЗМІСТ

| | |
|--|----|
| ВСТУП..... | 4 |
| Змістовий модуль 1.1 Основні технологічні процеси в готелі..... | 5 |
| Тема 1 Теоретичні основи готельної діяльності..... | 5 |
| Тема 2 Готель як технологічна система..... | 5 |
| Тема 3 Основи виробничо-технологічної діяльності готелю: основні служби | 6 |
| Тема 4 Технологія діяльності служби прийому та розміщення..... | 7 |
| Тема 5 Технологія діяльності адміністративно-господарської служби... | 7 |
| Тема 6. Технологія надання додаткових послуг в готелі..... | 8 |
| Тема 7 Технологія обслуговування особливих категорії клієнтів готелю..... | 9 |
| Тема 8 Технологія забезпечення безпеки у готелі | 10 |
| Тема 9 Технологія оцінки рівня задоволеності клієнтів якістю обслуговування в готелі..... | 11 |
| Тема 10 Технологія роботи з жалобами клієнтів та розв'язання конфліктних ситуацій..... | 11 |
| СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ | 12 |

ВСТУП

Процес викладання дисципліни «Технологія готельної справи» спрямований на формування у студентів навичок здійснення виробничо-технологічної діяльності і організації функціональних процесів в готелях та інших засобах розміщення.

В результаті освоєння дисципліни студент повинен:

знати:

- теоретичні основи готельної діяльності;
- термінологію, нормативні та правові документи, які регламентують готельну діяльність;
- основи виробничо-технологічної діяльності готелів та інших засобів розміщення;
- організацію функціональних процесів в готелях та інших засобах розміщення;
- особливості та види готельного продукту, його складові елементи;
- професійні стандарти обслуговування в готелях;
- кваліфікаційні вимоги до персоналу готелів;

вміти:

- застосовувати на практиці правові та нормативні документи, що регламентують готельну діяльність;
- аналізувати технологічні процеси в готелях та інших засобах розміщення;
- забезпечувати ефективну організацію функціональних процесів;
- застосовувати, адаптувати і розвивати сучасні технології обслуговування;
- організовувати, регламентувати і контролювати процеси обслуговування в готелях та інших засобах розміщення;

володіти:

- навичками організації функціональних процесів в готелях та інших засобах розміщення, що відповідають запитам споживачів;
- навичками застосування стандартів в готельної діяльності;
- понятійним апаратом в рамках навчальної дисципліни.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.1

ОСНОВНІ ТЕХНОЛОГІЧНІ ПРОЦЕСИ В ГОТЕЛІ

ТЕМА 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ГОТЕЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Питання для обговорення

1. Сервісна діяльність як форма задоволення потреб людини.
2. Особливості сфери послуг.
3. Основні поняття готельної діяльності.
4. Готельна послуга. Види готельних послуг.
5. Класифікація засобів розміщення.
6. Готельний продукт: сутність, властивості, складові.

Питання для самостійного опрацювання

1. Детальне ознайомлення з нормативно-правовою базою (Національним стандартом України ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги», ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщування», «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»).
2. Категорії засобів розміщення в країнах світу.
3. Процедура присвоєння категорії засобу розміщення в Україні та країнах світу.
4. Ознайомлення з документами UNWTO щодо питання класифікації готелів та їх уніфікації.

ТЕМА 2

ГОТЕЛЬ ЯК ТЕХНОЛОГІЧНА СИСТЕМА

Питання для обговорення

1. Гостинність: сутність, модель, концепції.
2. Поняття «технологія», основні аспекти.
3. Складові технології. Види технології.
4. Сутність технології готельної діяльності.
5. Класифікація технологій в готельному господарстві.
6. Технологічний процес: сутність, види.
7. Види технологічних операцій.
8. Гостьовий цикл. Технологічний алгоритм гостьового циклу.
9. Структура управління готелем: елементи і рівні.
10. Вплив структури управління готелем на технологічні процеси в засобі розміщення.

Питання для самостійного опрацювання

1. Найбільш поширені типи організаційних структур в управлінській практиці готелів.
2. Переваги та недоліки різних типів організаційних структур.
3. Характеристики конкурентоспроможної системи управління готелем.
4. Уніфікація технологій готельних послуг.
5. Концепція уніфікованих технологій готельних послуг.
6. Форми управління підприємствами гостинності.
7. Вплив форми управління підприємством на технологічні процеси в засобі розміщення.
8. Особливості технологічних процесів в готельних ланцюгах.
9. HOTREC: мета створення та діяльність.

ТЕМА 3 ОСНОВИ ВИРОБНИЧО-ТЕХНОЛОГІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ: ОСНОВНІ СЛУЖБИ

Питання для обговорення

1. Класифікація служб готельного підприємства.
2. Найважливіші вимоги для працівників контактних служб готелю.
3. Найважливіші вимоги для працівників неконтактних служб готелю.
4. Функції адміністративно-управлінської служби готелю.
5. Персонал адміністративно-управлінської служби готелю.
6. Підсектори адміністративно-управлінської служби готелю.
7. Функції служби управління номерним фондом готелю.
8. Підсектор (або служба) бронювання готелю.
9. Служба прийому і розміщення (служба порт'є) готелю.
10. Господарська служба (підсектори або служба експлуатації номерного фонду, господарський відділ) готелю.
11. Служба організації харчування в готелі.
12. Комерційна служба (або відділ маркетингу та продажів) готелю.
13. Інженерні (технічні) служби готелю.

Питання для самостійного опрацювання

1. Посади в готелях та засобах розміщення різних категорій та місткості. Нормативні документи. Внутрішня кадрова документація.
2. Посади в готелях та засобах розміщення різних країн світу.
3. Персонал об'єднаної сервісної групи.

ТЕМА 4

ТЕХНОЛОГІЯ ДІЯЛЬНОСТІ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ (СПіР)

Питання для обговорення

1. Операційний процес обслуговування в готелі.
2. Етапи обслуговування гостей в готелях всіх категорій.
3. Бронювання: сутність, види.
4. Джерела отримання готелем запитів на бронювання номерів і місць.
5. Технологія бронювання номерів по телефону, факсу, Інтернет-бронювання.
6. Технологія прийому та розміщення клієнтів в готелі.
7. Етапи циклу обслуговування «в'їзд гостя».
8. Вимоги до СПіР.
9. Інформація, що має доводитися до відома споживача. Інформаційна папка для гостей.
10. Технологія реєстрації та поселення гостей.
11. Технологія реєстрації та поселення гостей-іноземців.
12. Технологія реєстрації та поселення тур групи.
13. Перелік форм первинних документів. Послідовність процесу заповнення технологічної документації у готелі.
14. Сутність «безшовного сервісу».
15. Технологія організації виїзду гостя.

Питання для самостійного опрацювання

1. Причини відмови в поселенні клієнта в готель.
2. Види гарантованого бронювання.
3. Бронювання під гарантію кредитної карти: ризики застосування.
4. Технологія перевірки платоспроможності гостя.
5. Logbook: сутність, структура журналу.
6. Технологія повернення коштів клієнту.

ТЕМА 5

ТЕХНОЛОГІЯ ДІЯЛЬНОСТІ АДМІНІСТРАТИВНО-ГОСПОДАРСЬКОЇ СЛУЖБИ

Питання для обговорення

1. Адміністративно-господарська служба готелю, її роль та значення в діяльності готельного підприємства.
2. Організація функціонування адміністративно-господарської служби готелю.

3. Технологія роботи чергового по офісу супервайзера.
4. Технологія роботи супервайзера вечірньої зміни.
5. Технологія роботи служби Валет – сервіс.
6. Технологія роботи покоївки.
7. Технологія роботи поверхового персоналу (відділу готельного господарства).
8. Види й принципи виконання прибиральних робіт.
9. Технологія розподілу прибиральних робіт супервайзером.
10. Технологія прибиральних робіт в готелі.
11. Технологія повернення забутих гостем речей у готелі.
12. Технологія усунення технічних несправностей у номері.
13. Правила поведінки покоївки в номері.
14. Технологія перевірки номеру при виїзді гостя.
15. Технологія відшкодування збитків готелю, які може нанести гість.
16. Основні технологічні документи АГС готелі.

Питання для самостійного опрацювання

1. Сучасні прогресивні технології обслуговування: вітчизняний та закордонний досвід.
2. Housekeeping Report: сутність, структура документу.
3. Скорочення в Housekeeping Report.
4. Комплектація візка покоївки.
5. Технологія прибиральних робіт «Вечірній сервіс».
6. Технологія підвищення якості прибирання: вітчизняний та закордонний досвід.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.2 ДОПОМІЖНІ ТЕХНОЛОГІЧНІ ПРОЦЕСИ В ГОТЕЛІ

ТЕМА 6 ТЕХНОЛОГІЯ НАДАННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ

Питання для обговорення

1. Послуги, що надаються гостям без додаткової оплати.
2. Групи додаткових послуг.
3. Додаткові послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування.
4. Технологія організації побутового обслуговування споживачів готельних послуг.
5. Технологія роботи пральні-хімчистки.
6. Посадові обов'язки персоналу прачечной- хімчистки готелю.

7. Технологія надання послуг харчування в готельному підприємстві, Room Service.
8. Технологія роботи офіціанта служби Room Service.
9. Спеціальні «плани» харчування гостей в готелях.
10. Технологія надання спортивно-оздоровчих послуг в готельному підприємстві.
11. Технологія надання телекомунікаційних послуг.

Питання для самостійного опрацювання

1. Сучасні тенденції на ринку готельних послуг.
2. Чинники, що обумовлюють швидкий розвиток сектора додаткових послуг в готелях.
3. Основні причини розвитку технологій самообслуговування.
4. Детальне ознайомлення з нормативно-правовою базою щодо надання послуг харчування в готельному підприємстві.
5. Варіанти організації харчування в готелях: вітчизняний та закордонний досвід.
6. Сучасні спортивно-оздоровчі послуги в готелях: вітчизняний та закордонний досвід.
7. Анімаційні технології в готельному сервісі.
8. Технологія створення і реалізації анімаційних програм.
9. Аутсорсинг: сутність, переваги та недоліки.
10. Досвід застосування аутсорсингу в готелях України та країнах світу.
11. Варіанти піктограм, що відповідають певним послуг.
12. Технологія екскурсійного сервісу в структурі додаткових послуг готелів.
13. Технологія діяльності консьєржа, баталера.
14. Технологія роботи бізнес-центру.
15. Технологія замовлень автомобілів в структурі додаткових послуг готелів.

ТЕМА 7 ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ОСОБЛИВИХ КАТЕГОРІЙ КЛІЄНТІВ ГОТЕЛЮ

Питання для обговорення

1. Категорії VIP-статусів готсей.
2. Технологія обслуговування VIP-клієнтів.
3. Технологія обслуговування VIP-клієнтів- іноземців.
4. Технологія обслуговування VIP-клієнтів - глав держав, урядових делегацій.
5. Технологія обслуговування в готелях людей з обмеженими фізичними можливостями.

6. Технологія обслуговування гостей зі статусом «інкогніто».
7. Технологія розміщення гостей з тваринами.

Питання для самостійного опрацювання

1. Технологія обслуговування VIP-клієнтів з дитиною.
2. Особливості обслуговування VIP-клієнтів – жінок.
3. Технологія прибирання в номерах, зайнятих VIP-гостями.
4. Розміщення гостей з тваринами: вітчизняний та закордонний досвід.
5. Технологія прибирання в номерах, зайнятих гостями з тваринами.
6. Основні санітарно-гігієнічні і ветеринарно-санітарні правила і норми, яких повинні дотримуватися власники тварин при проживанні в готелі.
7. Розвиток інклюзивної туризму як конкурентна перевага засобу розміщення.
8. Технологія забезпечення безбар'єрного середовища в готелі.
9. Загальні правила етикету при спілкуванні з гостями з обмеженими фізичними можливостями.

ТЕМА 8

ТЕХНОЛОГІЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ У ГОТЕЛІ

Питання для обговорення

1. Технологія забезпечення мінімальних вимог безпеки.
2. Технологія забезпечення санітарної безпеки.
3. Технологія забезпечення збереження речей гостей.

Питання для самостійного опрацювання

1. Порядок дій співробітників готелю при виникненні загрози терористичного акту.
2. Порядок дій оператора при прийнятті дзвінка з загрозою терористичного акту.
3. Первинні дії персоналу готелю при виявленні підозрілого предмету.

ТЕМА 9

ТЕХНОЛОГІЯ ОЦІНКИ РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНOSTІ КЛІЄНТІВ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛІ

Питання для обговорення

1. Якість обслуговування: сутність та категорії.
2. Критерії якості готельних послуг.
3. Шляхи вирішення проблеми надання якісного обслуговування в готелі.
4. Технологія оцінки рівня задоволення клієнтів якістю обслуговування в готелі.
5. Технологія «таємний покупець».

Питання для самостійного опрацювання

1. Вирішення проблеми надання якісного обслуговування в готелі: вітчизняний та закордонний досвід.
2. Моделі якості обслуговування в готелі.
3. Технологія проведення «анонімної інспекції»: вітчизняний та закордонний досвід.
4. Технологія підвищення ефективності та якості комплексу готельних послуг.

ТЕМА 10

ТЕХНОЛОГІЯ РОБОТИ ЗІ СКАРГАМИ КЛІЄНТІВ. РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

Питання для обговорення

1. Професійна етика працівників готельних підприємств.
2. Конфліктні ситуації в готелі та технологія їх вирішення.
3. Технологія роботи зі скаргами клієнтів готелю.

Питання для самостійного опрацювання

1. Клієнти готельних підприємств, їх типи.
2. Технологія взаємодії персоналу готелю з різними типами клієнтів готельних підприємств.
3. Особливості контакту персоналу готелю з клієнтами.
4. Психологічна культура сервісу.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Нормативно-правові акти України з питань туризму : Збірник законодавчих та нормативних актів / Упоряд. М. І. Камлик. – Київ : Атіка, 2004. – 464 с.
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги»
3. ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів»
4. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: обслуживание, организация, управление/ С. И. Байлик. – Київ : ВИРА-Р (дополн.), 2006 – 235 с.
5. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания/ Ю. Ф. Волков. – М.: Феникс, 2003. – 386 с.
6. Ляпина А. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учеб. для нач. проф. образования / Под ред. канд. пед. наук. А. Ю. Ляпина. – М.: ПрофОбрИздат, 2001. – 208 с.
7. Черных Н. Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов : учеб. пособ./ Н. Б. Черных. – М.: Советский спорт, 2002. – 320 с.

Виробничо-практичне видання

Методичні рекомендації
до практичних занять та самостійної роботи
із начальної дисципліни

«ТЕХНОЛОГІЯ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ»

*(для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання
галузі знань 24 – Сфера обслуговування
спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа)*

Укладачі: **АЛЕКСАНДРОВА** Світлана Анатоліївна
ОБОЛЕНЦЕВА Лариса Володимирівна

Відповідальний за випуск *І. М. Писаревський*
За авторською редакцією
Комп'ютерне верстання *С. А. Александрова*

План 2019, поз. 318 М

Підп. до друку 03.07.2018. Формат 60 × 84/16.
Друк на ризографі. Ум. друк. арк. 0,4
Тираж 50 пр. Зам. № .

Видавець і виготовлювач:
Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002.
Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 5328 від 11.04.2017.